西村あさひ法律事務所 NISHIMURA & ASAHI
東南アジアニューズレター
2011 年 10 月

ベトナム消費者権利保護法(参考和訳)

本年 7 月 1 日に施行されたベトナムの消費者の権利保護に関する法律(消費者権利保護法)の参考和訳をご紹介いたします。

ベトナム消費者権利保護法(参考和訳)

国会

ベトナム社会主義共和国
独立-自由-幸福

番号:59-2010-QH12

消費者権利保護法

本国会は、国会の決議 51-2001-QH10 によって修正された 1992 年のベトナム社会主義共和国憲法に基づき、ここに、消費者権利保護法を公布する。

第 1 章
総　則

第 1 条　　適用範囲

本法は、消費者の権利及び義務、事業者 [1]が消費者に対して負う責任、消費者の権利保護に参加する社会組織の責任、消費者と事業者との間の紛争解決及び消費者の権利保護に関する国家管理の責任について規定する。

第 2 条　　適用対象

本法は、ベトナム領土内の消費者の権利保護活動に関与する消費者、事業者、機関、組織及び個人に適用される。

第 3 条　　用語解釈

本法に記載されている次の用語の意味は以下の通りである。

1. 「消費者」とは、個人、家族又は組織の生活、消費の目的で、商品及びサービスを購入又は使用する者をいう。
2. 「事業者」とは、営利を目的とする市場において、商品の製造から販売又はサービスの提供までの投資行為の一つ、複数又は全てを行う以下の組織又は個人をいう。
   (a)　商法に規定された商人。
   (b)　登録を要しない恒常的に独立して経済活動を行う個人。
3. 「欠陥商品」とは、消費者に対する安全性を保障できない商品及び消費者の生命又は健康を危険にさらす、若しくは消費者の財産を失わせる又は損なう危険性のある以下の商品をいい、現在の技術規格又は基準に従って正しく製造されたが、商品が消費者に提供された時点では欠陥が発見できない商品を含む。
   (a)　技術的な設計によって欠陥が引き起こされた大量生産品。
   (b)　製造、加工、輸送、保管の過程に起因する欠陥のある個別生産品。
   (c)　使用中に安全性が喪失する可能性があるが、消費者に対する十分な指示又は警告が行われていない商品。
4. 「消費者ハラスメント」とは、消費者の意思に反して、商品及びサービスを紹介するために消費者に直接又は間接的に連絡を取り、若しくは契約の締結を提案すること、及び消費者の通常業務及び生活条件を妨害し又は悪影響を与えることをいう。
5. 「標準様式契約」とは、事業者が消費者との取引のために起案する契約をいう。
6. 「一般取引条件」とは、事業者が公示し、消費者に適用される、販売及び/又はサービスの提供に関する規制及び規則をいう。
7. 「調停」とは、第三者を通じて消費者と事業者との間の

本ニューズレターの執筆者

小口　光（おぐち　ひかる）
パートナー
弁護士

福沢　美穂子（ふくざわ　みほこ）
アソシエイト
弁護士

西村あさひ法律事務所　広報室
(電話: 03-5562-8352　E-mail: newsletter@jurists.co.jp)

紛争を解決することをいう。

第 4 条　消費者の権利保護の原則

1. 消費者の権利保護は、国家及び社会全体の共通の責任である。
2. 消費者の権利は、尊重され、法律の規定によって保護される。
3. 消費者の権利保護は、法に基づき、速やかに、公平に、透明性をもって、正しく実施されなければならない。
4. 消費者の権利保護活動は、国家の権利、事業者、他の組織及び個人の合法な権利・利益を侵害してはならない。

第 5 条　消費者の権利保護の国家政策

1. 組織及び個人が消費者の権利保護に積極的に参加できるよう、有益な条件を創出する。
2. 組織及び個人が、安全で品質の保証された商品を製造しサービスを提供するための進歩的技術に専念し、当該技術を発達させられるよう促す。
3. 事業者による法令に関するコンプライアンスの管理及び監督のための完全な措置を恒常的に講じる。
4. 物的施設における投資を増大させるために全ての労働力を動員し、消費者の権利保護活動を行う機関及び組織の労働力を発展させ、消費者に関する知識を高めるための助言、支援、宣伝、情報の普及、及び指導を常に強化する。
5. 国際加盟を促進し、国際協力を拡大し、消費者の権利保護にあたって情報及び管理の経験を共有する。

第 6 条　消費者に関する情報の保護

1. 消費者が取引並びに/又は商品及びサービスの使用に参加する場合、消費者に関する情報の安全性及び機密性は、権限ある国家機関が情報開示を請求した場合を除き、確保される。
2. 消費者に関する情報を収集又は移転する事業者は、以下の責任を負う。
   (a) 消費者の情報を収集及び使用する活動目的に関して、明確かつ公開された通知を事前に行うこと。
   (b) 消費者に対して通知し、その同意を得た目的に合致するように適切に情報を使用すること。
   (c) 消費者に関する情報を収集、使用及び移転するときは、安全性、正確性、完全性を確保すること。
   (d) 情報が正確ではないことが判明した場合、自ら情報を更新、変更し、または消費者に情報を更新及び変更させることが可能となるような措置を講ずること。
   (dd) 法令による別段の規定がある場合を除き、消費者の同意を得た場合にのみ、消費者に関する情報を第三者に移転すること。

第 7 条　登録を要しない恒常的に独立して経済活動を行う個人との取引における消費者の権利保護

1. 政府は、本法及びその他の関連法令の規定に基づき、登録を要しない恒常的に独立して経済活動を行う個人との取引における消費者の権利保護に関する細則を制定する。
2. 本法及び政府の規則並びに各地域に特有の条件に基づいて、村、街区、及び町の人民委員会、市場及び商業地域の管理委員会は、登録を要しない恒常的に独立して経済活動を行う個人の商品又はサービスを購入及び/又は使用する消費者のために、食品の品質、量、安全性を確保するための特段の措置を講ずる。

第 8 条　消費者の権利

1. 事業者により提供された商品及びサービスの取引及び/又は使用に参加する場合の、消費者の生命、健康、財産、その他の合法な権利・利益の安全性を確保すること。
2. 事業者、商品及びサービスの取引の内容、商品の供給元及び原産国に関する正確かつ十分な情報を提供されること、消費者が購入及び/又は使用する商品又はサービスに関する領収書、原産地証明書、取引に関連する書類及びその他の必要情報を提供されること。
3. 消費者の需要及び実情に合致した商品及びサービス並びに事業者を選択すること。事業者との取引に参加しようとする場合に、取引に参加するかどうか、及び合意の内容を決定すること。
4. 商品及びサービスの価格及び品質、サービスの方法、

取引方法並びに消費者と事業者間の取引に関連するその他の事項について、事業者に対して消費者の意見を寄せること。

5. 消費者の権利保護政策、消費者権利保護法の制定及び施行に参加すること。
6. 技術基準又は規格、品質、量、特性、効用、価格、その他事業者が告知し、掲載し、広告し、請け負った事項に適合しない商品又はサービスによって生じた損害の賠償請求を行うこと。
7. 苦情、告発の申し立て及び訴訟を提起すること、本法及びその他の関連法令の規定に基づき、自らの権利を守るため、社会組織に訴訟を提起するように要求すること。
8. 商品及びサービスの消費に関する知識について、助言、支援及び指導を受けること。

第 9 条　消費者の義務

1. 商品を受領する前に検査すること。供給元及び産地国が明確で、環境に害のない、善良な慣行及び社会倫理に反せず、消費者及び他の人々の生命及び健康を危険にさらすことのない商品を選択すること。商品及びサービスの使用説明書に正確かつ十分に従うこと。
2. 市場に流通する商品及びサービスについて、安全性が確保されていないこと、消費者の生命、健康・財産を危険にさらす若しくは危険にさらす恐れがあること又は消費者の合法な権利・利益が事業者の行為によって侵害されていることを発見した場合、国家機関並びに他の関連する組織及び個人に情報提供すること。

第 10 条　禁止行為

1. 事業者が、以下の事項に関し、宣伝行為を通して、消費者を騙し、欺く行為をすること又は情報を隠匿する若しくは不十分、虚偽、不正確な情報を提供すること。
   (a) 当該事業者が提供する商品及びサービス
   (b) 事業者の経営上の評判又は能力、商品及びサービスを提供する事業者の能力
   (c) 消費者と事業者の間の取引の内容及び特徴
2. 事業者が、商品及びサービスを売り込むにあたり、消費者の意思に反して、2 回以上の消費者ハラスメントを行うこと、若しくは消費者の通常業務及び生活条件を妨害し又は悪影響を与える行為を行うこと。
3. 事業者が、以下の行為を行うことによって、消費者に強要すること。
   (a) 暴力を使用し、若しくは暴力を使用すると脅し、又は消費者の生命、健康、名誉、評判、尊厳若しくは財産に損害を与えるその他の手段を使用する行為。
   (b) 消費者の困難な状況を悪用する行為、消費者に取引を強制するため、自然災害や疫病を悪用する行為。
4. 事業者が、民事行為能力のない者又は民事行為能力を失った者に対して販促活動を行う行為又はそのような者との直接取引の提案をする行為。
5. 事業者が、消費者との事前の承諾なく提供した商品及びサービスについて、支払いを要求する行為。
6. 事業者が、国家の利益又はその他の組織若しくは個人の合法な権利・利益を侵害するために、消費者及び/又は社会組織の消費者の権利保護への参加を悪用する行為。
7. 事業者が、消費者の困難な状況を悪用する行為、商品を提供するため及び品質が確保されていない商品を提供するために、自然災害や疫病を悪用する行為。
8. 事業者が商品の品質を確保できず、消費者の生命、健康及び財産を危険にさらす行為。

第 11 条　消費者権利保護法違反の処理

1. 消費者権利保護法に違反した個人は、違反の性質や程度に応じて、行政処分を受け又は刑事責任を追及され、損害を生じさせた場合、法律の規定に基づき、その賠償をしなければならない。
2. 消費者権利保護法に違反した組織は、違反の性質や程度に応じて、行政処分を受け、損害を生じさせた場合、法律の規定に基づき、その賠償をしなければならない。
3. 消費者権利保護法に違反する目的で自らの地位又は権限を濫用した個人は、違反の性質や程度に応じて、行政処分を受け又は刑事責任を追及され、損害を生じさせた場合、法律の規定に基づき、その賠償をしなければならない。

4. 政府は、消費者の権利保護における行政違反処罰に関する細則を制定する。

第 2 章
事業者が消費者に対して負う責任

第 12 条　商品及びサービスに関して消費者に情報を提供する際の事業者の責任

1. 法律の規定に従い、商品にラベルをつける。
2. 事業拠点や営業所において、商品及びサービスの価格を公開して掲載する。
3. 商品及びサービスについて、消費者の生命、健康又は財産を危険にさらす可能性について警告し、予防手段に関する情報を提供する。
4. 代替品及び商品の予備部品を供給する能力についての情報を提供する。
5. 取扱説明書を提供する。保証付の商品及びサービスの場合は、保証条件、保証期間、保証の場所、保証手続きを提供する。
6. 消費者に対して、取引に先立って、標準様式契約及び一般取引条件に関する正確かつ十分な情報を提供する。

第 13 条　消費者に対して商品及びサービスに関する情報を提供する第三者の責任

1. 事業者が第三者を通じて消費者に情報を提供する場合、当該第三者は以下の責任を負うものとする。
   (a) 供給される商品及びサービスに関する正確かつ十分な情報の提供を保証すること。
   (b) 事業者に対して商品及びサービスに関する情報の正確性及び十分さを証明する証拠の提供を要求すること。
   (c) 第三者が商品及びサービスに関する情報の正確性及び十分性を確認するため法令に定められている全ての措置を講じたことを証明する場合を除き、不正確又は不十分な情報が提供された場合に連帯して責任を負うこと。
   (d) 報道に関する法律及び広告に関する法律の規定を遵守すること。
2. 事業者が通信メディアを通じて消費者に情報を提供する場合、メディア所有者及びメディアサービス提供事業者は以下の責任を負うものとする。
   (a) 本条第 1 項の規定を実施すること。
   (b) 消費者ハラスメントを行う目的でのメディア所有者又はメディアサービス提供事業者が管理するメディア又はサービスの利用を阻止するための技術的解決法を構築及び開発すること。
   (c) メディア所有者又はメディアサービス提供事業者が管理するメディア又はサービスの利用を、かかる利用が消費者ハラスメントをもたらし得る場合、事業者に対して許可することを拒否すること。
   (d) 消費者ハラスメントを実行するための事業者によるメディア所有者又はメディアサービス提供事業者が管理するメディア又はサービスの利用を消費者又は権限のある国家機関の要請により停止すること。

第 14 条　消費者との間で締結される契約

1. 消費者との間で締結される契約の様式は、民事に関する法律に従って定められるものとする。
2. 消費者との間で書面による契約が締結される場合、契約書の文言は明確に表現されなければならず、容易に理解できなければならない。
   当事者が別途合意する場合又は法令による別段の規定がある場合を除き、消費者との間で締結される契約に使用される言語はベトナム語とする。
3. 電子方式で締結される契約の場合、事業者は締結に先立って消費者が契約書全体を検討するための状況を作り出さなければならない。
4. 政府は、消費者との間で締結される各契約の様式のための詳細を規定した規則を制定するものとする。

第 15 条　消費者との間で締結される契約の解釈

契約の内容について異なる解釈が可能な場合、紛争を解決する権限を有する組織又は個人は、契約について消費者に有利な解釈をするものとする。

第 16 条　消費者との間で締結される契約の無効条項及び無効な一般取引条件

1. 消費者との間で締結される契約の条項及び/又は一般取引条件は、以下の状況においては無効とする。
   (a) 当該条項又は条件が、法律の規定で定められた事業者の義務を除外するとき。
   (b) 当該条項又は条件が、消費者の苦情を申し立て、若しくは訴訟を提起する権利を制限又は除外するとき。
   (c) 当該条項又は条件が、消費者と事前に合意した契約上の条件を事業者が一方的に変更することを認めるとき、又は消費者が商品及びサービスを購入及び/又は利用する場合に適用される商品の販売若しくはサービスの提供に関する規則及び規定が契約において具体的に定められていないとき。
   (d) 当該条項又は条件が、消費者が一つ又はそれ以上の消費者の義務を不履行したと事業者が一方的に決定することを認めるとき。
   (dd) 当該条項又は条件が、商品の配達時又はサービスの提供時に事業者が価格を設定又は変更することを認めるとき。
   (e) 当該条項又は条件が、異なる解釈が可能な条項を含む契約について、事業者がその解釈を行うことを認めるとき。
   (g) 当該条項又は条件が、事業者が第三者を通じて商品を販売又はサービスを提供する場合の事業者の義務を除外するとき。
   (h) 当該条項又は条件が、事業者がその義務を完全に履行する前に、消費者がその義務を履行することを強制する旨を規定するとき。
   (i) 当該条項又は条件が、事業者が消費者の同意を得ずに第三者に権利及び義務を譲渡することを認めるとき。
2. 民事に関する法律は、消費者との間で締結された契約の条項の無効性及び一般取引条件の無効性に関する宣言について適用するものとし、その後かかる無効性の対処について適用するものとする。

第 17 条　標準様式契約の履行

1. 事業者は、標準様式契約を締結するとき、消費者が契約を検討するための合理的な期間を提供しなければならない。
2. 事業者は、締結された標準様式契約書を当該契約が終了するまで保持しなければならない。消費者が保管する契約書が紛失又は損傷した場合、事業者は消費者に対して契約書の写しを交付する責任を負うものとする。

第 18 条　一般取引条件の実施

1. 一般取引条件を利用する全ての事業者は、消費者との取引実行に先立って当該条件を公表する責任を負うものとする。
2. 一般取引条件は、その効力発生日を明確に定めなければならず、消費者が見えるように取引拠点における適切な場所に一覧が掲示されなければならない。

第 19 条　標準様式契約及び一般取引条件の監督

1. 政府の首相により公布された重要商品及びサービス一覧に記載された商品に関する事業の実行又はサービスの提供を行っている全ての事業者は、その標準様式契約及び一般取引条件を消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関において登録しなければならない。
2. 消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関は、標準様式契約及び一般取引条件が消費者の権利を侵害することが判明した場合、自らの発意で、又は消費者の要請に応じて、事業者に取消若しくは改訂を要請するものとする。
3. 政府は本条の施行のための詳細を規定した規則を制定するものとする。

第 20 条　取引証拠の提供責任

1. 事業者は、法律の規定又は消費者の請求に従い、取引に関連する領収書又は証明書、関連する書類を消費者に提供する責任を負うものとする。
2. 電子取引の場合、事業者は、本条第 1 項に定める領収書、証明書、書類へのアクセス、ダウンロード、保管及び印刷に関して消費者にとって好ましい状況を作り出す

責任を負うものとする。

第 21 条　商品、部品及び予備部品を保証する責任

商品、部品及び予備部品には、当事者間の合意に従って保証を付すか、又は法律の規定に従い強制的に保証を付すものとする。商品、部品及び予備部品に保証を付す場合、事業者は以下の責任を負うものとする。

1. 自ら提供する商品、部品及び予備部品を保証する義務を十分に履行する。
2. 保証の履行期間を明確に記録する保証書を消費者に提供すること。保証の履行期間は、商品、部品及び予備部品の保証期間に含まれないものとする。事業者が部品及び予備部品を交換する場合、又は商品を新しい商品と交換する場合、当該部品、予備部品、又は商品の保証期間は、部品及び予備部品を交換したとき又は新しい商品が提供されたときから計算するものとする。
3. 保証の履行期間中、事業者は、一時使用のために消費者に類似の商品、部品及び予備部品を提供する又は消費者の合意を得たその他の解決法を提案する。
4. 保証の履行期間の終了時に事業者が商品の修理又は欠陥の修復ができない場合、事業者は商品、部品及び予備部品の新しい品との交換、又は当該商品の回収及び消費者への返金を行うものとする。
5. 事業者が保証期間中に 3 回を超えて商品、部品及び予備部品の保証を履行したが欠陥が修復されない場合、事業者は商品、部品及び予備部品の新しい品との交換又は当該商品の回収及び消費者への返金を行うものとする。
6. 事業者は、修理及び商品、部品及び予備部品の保証場所まで並びに保証場所から消費者の住居までの輸送に係る費用を負担するものとする。
7. 他の組織又は個人に商品、部品及び予備部品の保証を履行する権限を与える全ての事業者は、当該品の保証について消費者に対して責任を負い続けるものとする。

第 22 条　欠陥商品を回収する責任

商品に欠陥を発見した場合、商品の製造業者及び/又は輸入業者は以下の責任を負うものとする。

1. 市場における欠陥商品の提供を停止する全ての必要な措置を直ちに講じること。
2. 当該商品が流通している地域において、少なくとも連続して日刊紙に 5 回又はラジオ及び/若しくはテレビにおいて 5 日連続で、商品に欠陥があること及び当該商品の回収について公表を行うこと。かかる公表は以下の詳細を含むものとする。
   (a) 回収する商品の説明
   (b) 商品を回収する理由並びに商品の欠陥が引き起こし得る損害の危険性に関する警告
   (c) 商品回収の期間、場所及び方法
   (d) 商品の欠陥の修復にかかる期間及び方法
   (dd) 回収手続き中に消費者権利を保護するための重要な措置
3. 公表された通知の内容に従い欠陥商品の回収を正しく実施すること、及び回収手続き中に発生する費用を負担すること。
4. 回収完了時に、回収が行われた地域における省の消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関に対して結果を通知すること。回収が 2 以上の省の地域内で行われた場合は、中央における消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関に当該報告をなすこと。

第 23 条　欠陥商品を原因とする損害の賠償を行う責任

1. 事業者は、本法第 24 条に定められた場合を除いて、事業者が当該欠陥の発生を知らない又は欠陥の発生について過失がない場合を含み、事業者が提供した商品に欠陥があり、消費者の生命、健康、財産に対して損害を生じさせた場合、損害の賠償を行う責任を負うものとする。
2. 本条第 1 項の対象となる事業者は以下を含む。
   (a) 商品を製造した組織又は個人
   (b) 商品を輸入した組織又は個人
   (c) 商品に会社名を付している、又は当該組織若しくは個人を当該商品の製造業者若しくは輸入業者として識別することを可能とする商標若しくは商業表示を利用している全ての組織若しくは個人
   (d) 上記第(a)号、第(b)号又は第(c)号に定める損害の賠償をなす責任を負う組織又は個人が特定できな

い場合、消費者に対して欠陥商品を直接提供した組織又は個人は、責任を負うものとする。

3. 損害の賠償は、民事に関する法律に従って履行されるものとする。

第 24 条　欠陥商品を原因とする損害の賠償を行う責任の免除

本法第 23 条に定める全ての事業者は、商品の欠陥は事業者が消費者に対して商品を提供した時点で科学的、技術的基準により発見不能であったことを証明した場合、損害の賠償を行う責任を免除されるものとする。

第 25 条　消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関に対する要請

1. 事業者による消費者権利保護法の違反が、国家の利益、多数の消費者の利益及び/又は公共の利益に損害を生じさせたことが発覚した場合、消費者、社会組織は、取引が実行された地域における県級の消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関に対して、直接又は書面によって、それを解決する要請を行う権利を有するものとする。
2. 消費者、社会組織は、事業者による違反の関連情報及び証拠を提供する義務を負うものとする。

第 26 条　消費者の権利保護のための要請の解決

1. 県級の消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関は、消費者からの要請を受けた場合、かかる問題が法令に従って処理されるように当事者に説明し、情報及び証拠の提出を要請し、又は自ら情報及び証拠を検証、収集する責任を負うものとする。
2. 県級の消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関は、消費者権利の保護に関する要請に対して書面により回答をなす責任を負うものとする。消費者の権利を侵害した事業者が特定された場合、かかる書面による回答は以下の詳細を含むものとする。
   (a) 侵害の内容
   (b) 影響を是正する措置
   (c) 影響を是正する措置を実行する期限
   (d) 行政上の違反に対処する措置(もしあれば)
3. 本条第 2 項第(b)号に定める影響を是正する措置は以下を含む。
   (a) 事業者に対する商品の強制回収及び/若しくは破棄又は商品若しくはサービスの提供停止の命令
   (b) 違反事業者の営業の停止又は一時停止
   (c) 事業者に対する消費者権利を侵害する条項の標準様式契約及び/又は一般取引条件からの強制排除の命令
4. 違反を繰り返す全ての事業者は、本条第 3 項に定める措置を課すことに加え、消費者権利を侵害した事業者一覧に事業者名を記載するものとする。
5. 政府は本条の施行のための詳細を規定した規則を制定するものとする。

第 3 章
消費者の権利保護に参加する社会組織の責任

第 27 条　社会組織による消費者の権利保護への参加

1. 法令に従って設立され、その定款に従って活動している社会組織は、消費者の権利保護活動に参加することを許可されるものとする。
2. 社会組織による消費者の権利保護活動は、本法及びその他の関連法令の規定を遵守しなければならない。

第 28 条　社会組織による消費者の権利保護への参加の内容

1. 社会組織は、以下の活動を行うことにより、消費者の権利保護に参加することができる。
   (a) 要請により、消費者を指導、支援及び助言すること。
   (b) 消費者を代理して訴訟を提起すること、又は社会組織自身が公益のために訴訟を提起すること。
   (c) 消費者の権利保護に関して権限のある国家管理機関に対して、事業者の法令違反行為について情報を提供すること。
   (d) 独立した調査及び検査を行うこと、並びに社会組織が行った商品及びサービスの質に関する調査及び検査の結果を公表すること。消費者に対して商品及びサービスに関する情報を提供し、警告を

行い、社会組織は、社会組織が提供する情報及び警告に対して、法的に責任を負うものとする。権限ある国家管理機関が消費者権利保護法の違反の処理に関して勧告をすること。

(dd) 消費者の権利保護に関する方策に関する法律、方針、政策、指針、計画及び措置の策定に参加すること。

(e) 本法第 29 条に基づき、国家管理機関により社会組織に授権された任務を遂行すること。

(g) 法令の普及及び教育に参加すること並びに消費者の知識を向上させること。

2. 政府は、本条第 1 項第(b)号に規定する公益のために訴訟を提起する権利を行使するために、社会組織が消費者の権利保護に参加する条件に係る規則を制定するものとする。

第 29 条　国家管理機関により授権された任務の遂行

1. 消費者の権利保護に参加する社会組織が国家管理機関により授権された任務を遂行するとき、国家は法令に従って、財源及びその他の条件に関する支援をするものとする。
2. 政府は、国家管理機関が消費者の権利保護に参加する社会組織にその遂行を授権することができる任務に係る具体的な規則を制定するものとする。

第 4 章
消費者及び事業者間の紛争の解決

第 30 条　消費者及び事業者間の紛争の解決方法

1. 消費者及び事業者間に生じた紛争は、以下によって解決されるものとする。

(a) 交渉。

(b) 調停。

(c) 仲裁。

(d) 裁判。

2. 国家の利益、多数の消費者の利益又は公益に損害を生じさせる紛争は、交渉又は調停の対象にはならないものとする。

第 1 節
交　渉

第 31 条　交　渉

1. 自身の合法な権利・利益が侵害されていると考える消費者は、事業者に交渉を行うよう要求する権利を有する。
2. 事業者は、要求の受領日から 7 営業日以内に消費者との交渉に応じ、これに対応する責任を負う。

第 32 条　交渉結果

事業者及び消費者間で成立した交渉の結果は、当事者が別途合意する場合を除き、書面で記載されるものとする。

第 2 節
調　停

第 33 条　調　停

事業者及び消費者は、調停を行うために、第三者の調停人(組織又は個人)の選定について合意に達する権利を有するものとする。

第 34 条　調停を行うための原則

1. 客観的で、誠実かつ善意をもってなし、強制及び詐欺がないことを保証すること。
2. 調停に参加する調停を行う組織又は個人及び当事者は、当事者が別途合意する場合又は法令に別段の定めがある場合を除き、調停に関係する情報の秘密保持を保証しなければならない。

第 35 条　調停の開催

政府の規則に規定された条件を充足する組織又は個人は、消費者及び事業者間の紛争を解決するために調停組織を設立することを許可されるものとする。

第 36 条　調停の議事録

1. 調停の議事録は、主に以下の事項を含むものとする。

(a) 調停を行う組織又は個人。

(b) 調停に参加している当事者。
(c) 調停の内容。
(d) 調停を行った日付及び場所。
(dd) 調停に参加している当事者の意見。
(e) 調停結果。
(g) 成立した調停結果の履行に関する期限。

2. 調停の議事録は、調停に参加している当事者により署名されるものとし、調停を行う組織又は個人により証明のために署名されるものとする。

第 37 条 成立した調停結果の履行

1. 当事者は、調停の議事録において合意された成立した調停結果を履行する責任があるものとし、当事者の一人が自発的に履行しない場合、他の当事者は、法令に従って紛争を解決するために、裁判所に訴訟を提起する権利を有するものとする。

第 3 節
仲　裁

第 38 条 仲裁条項の有効性

事業者は、契約を履行するより前に、仲裁条項に関して通知をしなければならず、当該仲裁条項に対して消費者の同意を得なければならない。事業者が仲裁条項を標準様式契約又は一般取引条件に挿入する場合において、紛争が生じたとき、個人である消費者はその他の紛争解決方法を選択する権利を有するものとする。

第 39 条 仲裁による紛争解決に関する手順及び手続き

仲裁による紛争解決に関する手順及び手続きは、商事仲裁に関する法律に従って実施される。

第 40 条 証明責任

仲裁による紛争解決における証明責任は、本法第 42 条の規定に従って規律される。

第 4 節
裁判による紛争解決

第 41 条 消費者の権利保護に関する民事訴訟

1. 消費者の権利保護に関する民事訴訟とは、原告が消費者、又は本法の規定に従って消費者の権利保護に参加する社会組織である訴訟を意味する。
2. 消費者の権利保護に関する民事訴訟は、以下の条件が充足される場合、民事訴訟に関する法律に規定される簡易な手続きに従って解決されるものとする。
   (a) 個人である消費者が原告であり、商品及びサービスを直接消費者に提供した組織又は個人が被告である。
   (b) 事案が単純なもので、証拠が明確である。
   (c) 取引額が 100 百万ドン未満である。

第 42 条 消費者の権利保護に関する民事訴訟における証明責任

1. 消費者は、事業者側の過失を証明することを除いて、自らの合法な権利・利益を保護するための民事訴訟において、民事訴訟に関する法律に従って証拠を提出し、証明を行う責任を有するものとする。
2. 事業者は、過失により損害を生じさせたのではないことを証明する責任を有するものとする。
3. 消費者の権利保護に関する民事訴訟において、裁判所はいずれの当事者に過失があったかに関する判断を行うものとする。

第 43 条 消費者の権利保護に関する民事訴訟の訴訟費用及び手数料

1. 消費者の権利保護に関する民事訴訟の訴訟費用及び手数料は、訴訟費用及び手数料に関する法律に従って課されるものとする。
2. 消費者の合法な権利・利益を保護するために提起された民事訴訟においては、原告である消費者は、訴訟費用及び手数料を前納することを要しないものとする。

第 44 条　社会組織により提起された消費者の権利保護に関する民事訴訟についての情報の公表

1. 消費者の権利保護に参加する社会組織は、適切な方式で訴訟の提起について公表しなければならず、社会組織が公表した情報に関して責任を持つものとし、それが事業者の通常の営業に悪影響を及ぼすものでないことを保証する。
2. 本条第 1 項に規定する公表の内容には以下を含むものとする。
   (a) 消費者の権利保護に参加し、訴訟を提起した社会組織の名称。
   (b) 被告である事業者の名称。
   (c) 訴訟の内容。
   (d) 訴訟に参加するための登録に関する手続き及び期限。
3. 裁判所は、民事訴訟に関する法律に従って、事件受理の日から 3 営業日以内の間、訴訟に係る事件の受理についての情報を裁判所の本部において公に掲示しなければならない。

第 45 条　社会組織により提起された消費者の権利保護に関する民事訴訟を解決する裁判所の判決及び決定の通知

社会組織により提起された消費者の権利保護に関する民事訴訟を解決する裁判所の判決及び決定は、裁判所本部にて公に掲示されるものとし、適切な書式によりマスメディアにおいて公表されるものとする。

第 46 条　公益のために社会組織により提起された消費者の権利保護に関する民事訴訟における損害に関する金銭賠償

公益のために社会組織により提起された消費者の権利保護に関する民事訴訟における損害に関する金銭賠償は、裁判所の判決及び決定に従って履行されるものとする。

第 5 章
消費者の権利保護に関する国家管理機関の責任

第 47 条　消費者の権利保護に関する国家管理機関の責任

1. 政府は、消費者の権利保護に関して統一された国家管理を遂行するものとする。
2. 商工業省は、政府に対して、消費者の権利保護に関する国家管理を遂行する責任を有するものとする。
3. 省庁及び省庁に相当する機関は、それらの各自の義務及び権限の範囲内で、商工業省と連携して、消費者の権利保護に関する国家管理を遂行する責任を有するものとする。
4. 各級の人民委員会は、それらの各自の義務及び権限の範囲内で、それらの地域内の消費者の権利保護に関する国家管理を遂行するものとする。

第 48 条　商工業省の責任

1. 消費者の権利保護に関する方針、マスタープラン、プラン、プログラム、プロジェクト、政策及び法令を自身の権限に基づき公布すること、又はそれらを公布し、実施するために、権限ある国家管理機関に提出すること。
2. 社会組織及び調停組織の消費者の権利保護活動並びに本法第 19 条に従って標準様式契約及び一般取引条件を監督すること。
3. 消費者権利保護法を宣伝し、普及させ、及びこれに関する教育を実施すること、並びに消費者の権利保護についての知識を向上させるための助言及び支援を提供すること。
4. 消費者の権利保護活動に資する情報に関するデータベースを構築すること、及び消費者の権利保護活動にあたる人的資源を訓練し、専門職を養成すること。
5. 検査及び調査を行うこと、苦情及び告発を処理すること、並びにその権限に基づき、消費者権利保護法の違反を処理すること。
6. 消費者の権利保護部門において国際協力を行うこと。

第 49 条　各級人民委員会の責任

1. 人民委員会の地域内で、消費者の権利保護に関する法律規範文書を自らの権限に基づき公布すること、又は

それらを公布、施行するために権限ある国家管理機関に提出すること。

2. 人民委員会の地域内で、社会組織及び調停組織の消費者の権利保護活動を監督すること。
3. 人民委員会の地域内で、消費者権利保護法を宣伝し、普及させ、及びこれに関する教育を実施すること、並びに消費者の権利保護についての知識を向上させるための助言及び支援を提供すること。
4. 検査及び調査を行うこと、苦情及び告発を処理すること、並びにその権限に基づき、消費者権利保護法の違反を処理すること。

第 6 章
施行条項

第 50 条　効力規定

1. 本法は、2011 年 7 月 1 日より効力を有する。
2. 消費者権利保護法に関する 1999 年国会常務委員会の法令第 13 号(so13/1999/PL-UBTVQH10)は、本法が発行する日をもって失効する。

第 51 条　施行規則及び施行指導

政府は、本法に規定された条項の施行のための詳細に関する規定、及び指導を制定するものとし、国家管理上の要請を満たすために必要な、その他本法における必要な内容に関する指導も制定するものとする。

本法は、2010 年 11 月 17 日にベトナム社会主義共和国第 12 会期第 8 回会議で可決された。

国会議長
グエン・フー・チョン

---

[1] 訳注：その直訳は、「商品及びサービスを商う組織及び個人」であるが、この訳文上「事業者」とする。

当事務所の東南アジアプラクティスは、日本とベトナム、インドネシア、シンガポール、フィリピン、タイ、マレーシア、ラオス、カンボジア等を含む東南アジア諸国との間の、国際取引を幅広く取り扱っております。例えば、一般企業法務、企業買収、エネルギー・天然資源関連、大型インフラ、プロジェクト・ファイナンス、知的財産権、紛争処理、進出及び撤退等の取引について、同地域において執務経験のある弁護士が中心となり、同地域のビジネス及び法律実務を熟知した、実践的な法律サービスの提供を行っております。本ニューズレターは、クライアントの皆様のニーズに即応すべく、同地域に関する最新の情報を発信することを目的として発行しているものです。

（東京事務所の連絡先）　〒107-6029 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル(総合受付 28 階)
TEL: 03-5562-8500(代)　FAX: 03-5561-9711～9714
E-mail: info@jurists.co.jp　URL: http://www.jurists.co.jp/ja/
（ホーチミン事務所の連絡先）　Room 704 Sun Wah Tower, 115 Nguyen Hue, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam
TEL: 84-8-3821-4432　FAX: 84-8-3821-4434
E-mail: info_hcmc@juristsoverseas.com
（ハノイ事務所の連絡先）　Unit V808 Pacific Place, 83B Ly Thuong Kiet, Hoan Kiem Dist., Hanoi, Vietnam
TEL: 84-4-3946-0870 FAX: 84-4-3946-0871
E-mail: info_hanoi@juristsoverseas.com